

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *HANDPHONE* MEREK SAMSUNG (ANDROID)  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL BERJENJANG**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Disusun Oleh :**

**PUNGKI SEPTIYAWAN**

**B 100 090 071**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *HANDPHONE* MEREK SAMSUNG (ANDROID)  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL BERJENJANG**

Yang ditulis oleh:

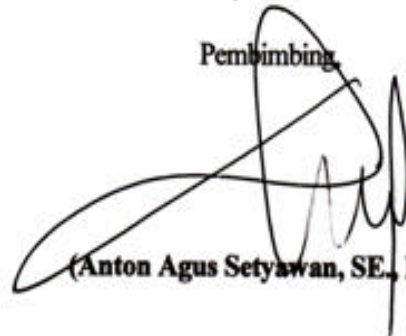
**PUNGKI SEPTIYAWAN**

**B 100 090 071**

Penandatanganan ini berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 30 Januari 2014

Pembimbing



(Anton Agus Setyawan, SE., M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, M.si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 - 719483 Fax. (0271) 715448 Surakarta 57102  
http://www.ekonomi.ums.ac.id E-mail : feb@ums.ac.id

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **PUNGKI SEPTIYAWAN**  
NIRM : **09. 06.106.02016.500071**  
Jurusan : **MANAJEMEN**  
Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *HANDPHONE*  
MEREK SAMSUNG (ANDROID) DENGAN  
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI  
VARIABEL BERJENJANG**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, **30 Januari 2014**

Yang membuat pernyataan,

**PUNGKI SEPTIYAWAN**

## **MOTTO**

*Barang Siapa Menghidupkan Sunah -ku, Sungguh Dia Cinta Kepada-ku  
Barang Siapa Cinta Kepada-ku, Akan Berada di Surga Bersama-ku  
(HR. Muslim)*

*Barangsiapa Belajar 1 Ayat Al-Qur'an (Ilmu)  
Lebih Baik Baginya daripada Sholat Sunnah 100 Reka'at  
Barangsiapa Belajar 1 Bab Ilmu (Al-Qur'an)  
Baik Diamalkan Maupun Belum Diamalkan  
Lebih Baik Baginya daripada Sholat Sunnah 1000 Reka'at  
(HR Bukhori)*

*Takutlah kepada Allah dalam Masalah Sholat  
Takutlah kepada Allah dalam Masalah Sholat  
Takutlah kepada Allah dalam Masalah Sholat  
( HR. Bukhori)*

*Iman itu adalah Hidayah  
Barangsiapa tidak Menjaga dan Bersyukur Karenanya  
Niscaya Diambil dan Diberikanlah Untuk Orang lain  
(Penulis)*

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Dengan penuh syukur atas Rahmat dan Berkah Sang Kholiq,  
Skripsi ini saya persembahkan untuk :*

- ✍ Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang senantiasa mendidikku dan membimbingku untuk menjadi seseorang yang berarti*
- ✍ Adek-ku tercinta yang selalu menjadi sahabat terbaik dalam hidupku*
- ✍ Keluarga besarku yang telah memberikan dukungannya*
- ✍ Teman-teman yang selalu mendampingi dan membuat hidup-ku lebih berwarna*
- ✍ Alamamater terhormat yang akan selalu aku banggakan di sepanjang sisa waktu hidupku*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan (sebagai variabel berjenjang) terhadap Loyalitas Pelanggan *Handphone* Merek Samsung (*Android*). Data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh melalui hasil wawancara dengan media kuesioner kepada para pelanggan *Handphone* Merek Samsung (*Android*).

Dikarenakan variabel Kepuasan Pelanggan tidak dapat berdiri sendiri dan merupakan variabel yang keberadaannya harus dipengaruhi variabel bebas yang lain, maka dalam penelitian ini menggunakan regresi berjenjang sebagai metode analisis datanya. Adapun persamaan yang diperoleh, yaitu (1) Kualitas Produk mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ( $Y = \beta_1 X_1 + e$ ); (2) Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Pelanggan ( $X_2 = \beta_1 X_1 + e$ ); serta (3) Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan ( $Y = \beta_2 X_2 + e$ ).

Dari hasil analisis yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa ketiga hipotesis yang digunakan sebagai jawaban sementara dalam penelitian ini dapat terbukti. Hal tersebut dijelaskan melalui hasil perolehan analisis uji F dan nilai uji t dari masing-masing regresi (pada Persamaan 1, nilai uji F = 18,447 dan nilai uji t = 4,295; pada Persamaan 2, nilai uji F = 34,030 dan nilai uji t = 5,834; pada Persamaan 3, nilai uji F = 171,557 dan nilai uji t = 13,098) yang menunjukkan angka lebih besar daripada tolak ukur yang digunakan sebagai pembanding ( $t_{tabel} = 2,000$  dan  $F_{tabel} = 3,15$ ), dimana dari hasil tersebut menjelaskan bahwa  $H_a$  (Hipotesis Alternatif) pengujian yang digunakan sebagai kesimpulan, yaitu bahwa variabel Independen mempunyai pengaruh secara positif terhadap variabel Dependennya.

Dari analisis koefisien determinasi yang dilakukan terhadap masing-masing regresi, diketahui bahwa pengaruh yang paling kuat ditunjukkan oleh pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, dimana Kepuasan Pelanggan mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 63,6%. Hal tersebut sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Armstrong, 1997 dalam (Winarso, 2010), apabila pelanggan merasa puas terhadap kinerja bauran pemasaran produk, maka pelanggan akan melakukan pembelian ulang, bahkan lebih jauh lagi mereka akan melakukan promosi mulut ke mulut kepada rekan, saudara, atau kemalan terdekatnya agar menggunakan produk yang sama (rekomendasi). Atau dengan kata lain, sikap loyal pelanggan ada atau muncul sebagai akibat pelanggan tersebut telah merasakan kepuasan terhadap produk atau jasa yang dikonsumsi.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur atas segala nikmat, rahmat, berkah dan fadillah Allah SWT yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:

**ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN *HANDPHONE* MEREK SAMSUNG (ANDROID)  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL BERJENJANG**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia serta kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Bambang Setiadji, M.S., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Dr. Triyono, M.si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Agus Muqorobin. MM, selaku ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Anton A Setyawan, SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Kus udiyarsana, SE, M.Si. selaku pembimbing akademik yang selama ini selalu memberikan arahan-arahan dengan sabar dan bijak.
7. Bapak dan ibu dosen-dosen Fakultas Ekonomi & Bisnis terutama Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menempuh studi.
8. Seluruh Staf dan Karyawan di Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mambantu kebutuhan administratif penulis selama studi
9. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagiaan yang begitu indah dalam hidupku hingga saat ini.
10. Adekku yang selalu mendukung dan menjadi sahabat terbaik dalam hidupku.
11. Keluarga besarku yang telah memberikan perhatian, pengertian dan dukungannya baik itu berupa moril maupun materiil
12. Teman-teman Jurusan Manajemen '09 terima kasih atas doanya.
13. Dan semua pihak yang telah memberikan bantuan yang berguna bagi penyusunan skripsi ini.
14. Khusus buat temen spesial, Ary, Heri (*Koinds*), Budi (*Bukan*), Faisal (*Aja*), dan Rahmad Banyak suka duka kita lewati bersama selama 4 tahun. Aku



harap Kelulusan ini adalah awal kebersamaan kita dalam kedewasaan.

15. Teman-teman Manajemen Kelas C yang telah memberikan begitu banyak warna dalam usia emasku.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan makalah skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati, penulis akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga naskah skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Surakarta, 30 Januari 2014

Penulis



(Pungki Septiyawan)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI.....	vi
KATA PENGANTAR ...	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Pembahasan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori .....	7
1. Pengertian Pemasaran .....	7
2. Kualitas Produk .....	8

3. Kepuasan Pelanggan .....	11
4. Loyalitas Pelanggan .....	14
B. Penelitian-penelitian Terdahulu .....	16
C. Kerangka Pemikiran .....	17
D. Hipotesis .....	18

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	19
B. Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data .....	19
C. Definisi Variabel Operasional .....	20
D. Metode Analisis Data .....	21
1. Uji Instrumen .....	22
a. Uji Validitas .....	22
b. Uji Reliabilitas .....	23
2. Uji Regresi Berjenjang .....	24
3. Uji Hipotesis .....	24
a. Uji F .....	25
b. Uji t .....	26
4. Koefisien Determinasi .....	27

### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	28
B. Deskripsi Responden Penelitian .....	32
C. Analisis Data .....	36
1. Uji Instrumen .....	36

a. Uji Validitas .....	36
b. Uji Reliabilitas .....	39
2. Analisis Regresi Berjenjang .....	39
a. Persamaan 1 .....	40
b. Persamaan 2 .....	41
c. Persamaan 3 .....	42
3. Uji Hipotesis .....	44
a. Analisis Uji F .....	44
1) Pada Persamaan 1 .....	44
2) Pada Persamaan 2 .....	46
3) Pada Persamaan 3 .....	48
b. Analisis Uji t .....	51
1) Pada Persamaan 1 .....	51
2) Pada Persamaan 2 .....	53
3) Pada Persamaan 3 .....	55
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
a. Pada Persamaan 1 .....	58
b. Pada Persamaan 2 .....	59
c. Pada Persamaan 3 .....	59
D. Pembahasan .....	60
1. Kualitas Produk Berpengaruh Secara Positif Terhadap Loyalitas Pelanggan <i>Handphone</i> Merek Samsung ( <i>Android</i> )	61
2. Kualitas Produk berpengaruh secara positif terhadap	

Kepuasan Pelanggan <i>handphone</i> merek Samsung (Android)	62
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan <i>handphone</i> merek Samsung (Android) .	62

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan ... ..	64
B. Saran .....	65

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Skala <i>Likert</i> .....	21
Tabel 4.1	Versi Android yang Telah Digunakan Secara Umum .....	29
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Umur .....	33
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	34
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas .....	38
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel 4.8	Hasil Analisis Regresi Berjenjang pada Persamaan 1 .....	40
Tabel 4.9	Hasil Analisis Regresi Berjenjang pada Persamaan 2 .....	41
Tabel 4.10	Hasil Analisis Regresi Berjenjang pada Persamaan 3 .....	42
Tabel 4.11	Hasil Perhitungan Uji t pada Persamaan 1 .....	53
Tabel 4.12	Hasil Perhitungan Uji t pada Persamaan 2 .....	55
Tabel 4.13	Hasil Perhitungan Uji t pada Persamaan 3 .....	57
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Persamaan 1 .....	58
Tabel 4.15	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Persamaan 2 .....	59
Tabel 4.16	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Persamaan 3 .....	59
Tabel 4.17	Hasil Analisis Persamaan 1 .....	61
Tabel 4.18	Hasil Analisis Persamaan 2 .....	62
Tabel 4.19	Hasil Analisis Persamaan 3 .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual Penelitian .....	18
Gambar 4.1	( <i>Handphone</i> ) Samsung i7500 .....	30
Gambar 4.2	Logo Kerjasama Samsung dengan <i>Android</i> .....	31
Gambar 4.3	Kurva Penyebaran $F_{tabel}$ pada Persamaan 1 .....	45
Gambar 4.4	Kurva Penyebaran $F_{tabel}$ pada Persamaan 2 .....	47
Gambar 4.5	Kurva Penyebaran $F_{tabel}$ pada Persamaan 3 .....	50
Gambar 4.6	Kurva Penyebaran $t_{tabel}$ pada Persamaan 1 .....	52
Gambar 4.7	Kurva Penyebaran $t_{tabel}$ pada Persamaan 2 .....	54
Gambar 4.8	Kurva Penyebaran $t_{tabel}$ pada Persamaan 3 .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Tabulasi
- Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Realiabilitas Kualitas Produk
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan
- Lampiran 8 Regresi Persamaan 1
- Lampiran 9 Regresi Persamaan 2
- Lampiran 10 Regresi Persamaan 3
- Lampiran 11 Tabel  $r$  *Product Moment* ( $r_{\text{tabel}}$ )
- Lampiran 12 Tabel F
- Lampiran 13 Tabel t